

## **Banco de Portugal**

### **Carta-Circular nº 6/2008/DSB, de 24-1-2008**

#### **ASSUNTO: Livro de Reclamações: Procedimentos para as Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras**

O Banco de Portugal vem relembrar que entrou em vigor, no dia 5 do corrente mês de Janeiro, o Decreto-Lei nº 371/2007, de 6 de Novembro, que veio alterar procedimentos relativos ao Livro de Reclamações, em particular, o disposto no Artigo 5º, nº1 do Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de Setembro. As instituições de crédito e as sociedades financeiras passaram a ser obrigadas a enviar ao Banco de Portugal a folha do Livro de Reclamações no prazo máximo de 10 dias úteis.

Com o intuito de tornar mais célere e eficiente o tratamento das queixas do Livro de Reclamações, e face ao alargamento do prazo atrás referido, chama-se a atenção para que o envio do original da folha do Livro de Reclamações, a ser remetido ao Banco de Portugal Apartado 2240 – 1106-001 LISBOA, no prazo máximo de 10 dias úteis, deverá ser acompanhado:

- Das alegações que a Vossa instituição entenda dever prestar em resposta à reclamação em apreciação;
- De cópia de carta que tenha sido entretanto dirigida ao reclamante, reflectindo a posição assumida pela Vossa instituição quanto ao teor da reclamação; e,
- Dos elementos documentais tidos por relevantes sobre os factos reclamados, designadamente os precários aplicáveis e divulgados ao público, quando estejam em causa reclamações sobre essa matéria, bem como cópia(s) que comprove(m) os argumentos e a posição assumida pela Vossa instituição no caso em apreciação.

Mais se informa que o Banco de Portugal gostaria de evitar o recurso a pedidos adicionais de informação para a análise das reclamações recebidas. Sempre que o fizer, adoptará o e-mail, como meio mais expedito e rápido, e dirigi-lo-á ao responsável desse banco que nos for indicado.

Estes pedidos devem ser entendidos como pedidos formais, pelo que a Vossa instituição deverá responder de imediato a essas solicitações, através de “reply” para o e-mail-BP emissor, ou para o FAX indicado no mesmo, no prazo máximo de 3 dias úteis.

Decorrido este prazo sem que seja dada satisfação ao solicitado, o pedido do Banco de Portugal será dirigido, ao Conselho de Administração da Vossa instituição. A resposta solicitada deverá então ser remetida a este Banco no prazo máximo de 5 dias úteis, conduta que se não for cumprida passará a ser avaliada à luz das normas aplicáveis. Recordar-se que o poder sancionatório do Banco de Portugal foi recentemente reforçado e alargado com a publicação do Decreto-Lei nº 1/2008, de 3 Janeiro.

Este diploma alterou o Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, atribuindo responsabilidades mais alargadas no âmbito da supervisão comportamental ao Banco de Portugal e dando-lhe também poderes mais vastos para sancionar o incumprimento das regras definidas na implementação destas novas atribuições.

Comunica-se que se prevê, para breve, a disponibilização, no âmbito da BPnet, de um novo serviço sobre reclamações, para a circulação em base electrónica dos fluxos de informação entre as instituições e o Banco de Portugal. Oportunamente será dado conhecimento da data para a sua entrada em vigor.

---

**Enviada a:**

Instituições de Crédito, Sociedades Financeiras e Outras Sociedades Financeiras.